

口頭質詢

澳門電訊有限公司 (以下簡稱 CTM)，在二零一二年二月六日下午四時十分傳輸網絡大癱瘓，導致全澳 3G、互聯網、固網、數十條高速專線、銀行櫃員機及股票交易服務等無法收到訊息全面受影響，令社會大眾因此而產生一場不必要的混亂。

遺憾的是，事件發生後政府相關部門和 CTM 並沒有即時公開回應和作出解決處理方案，以致全澳一半以上用戶瞬間無法使用互聯網和接收電話，商業客戶受到的損失更無法估計，有遇到緊急和意外事故的用戶也無法致電向有關方面求助，對有關部門並沒有在第一時間對外公佈所發生的事，要市民親身致電或親臨有關當局或 CTM 門市部門才得悉事態的嚴重性，絕對是對市民的一種不負責的行為。

從是次網絡癱瘓事故可以看到政府有關部門對電訊公司監管不力，而澳門電訊公司是唯一一間獲政府授權，提供全面電訊服務的供應商，但卻並沒有顧及服務的穩定性和安全性和應變能力，暴露出專營公司缺乏危機意識沒有為未能預測情況下而設立後備網絡中心，只知道不斷地增加新的 3G 客戶增加利潤，而沒有考慮到電訊網絡軟硬件設施負荷量是否足夠的問題，當問題出現後，便束手無策，令市民對是次網絡故障深感氣憤和不滿。

根據第 5/2006 號行政法規第 3 條第 5 款和第 10 款：電信管理局有責任維護電訊服務使用者的權益、監察公共電訊網絡經營者及公用電訊服務公司要為客戶提供優質素的服務、合理的訂價及收費。但作為監督實體並沒有履行其職責，長久以來監管不力、專營公司通報機制不完善、網絡緩慢、收費不合理，利用公司權威的角式，間接性誤導市民選擇高價格、低水準的服務。當一旦發生事故後便束手無策，不能在第一時間向大眾公佈，且在事發六小時後，當澳門局部地區通訊服務仍存在問題時，竟向外界發出明顯與事實不符“電訊服務已「全面」恢復”的消息。

眾所皆知，根據數據顯示，CTM 的服務收費是全亞洲數一數二收費最貴，然而其所提供的服務質素卻每況愈下，從是次事故中可體現到，它所提供的服務與經濟原則並不相符。並不如其宣傳口號般“為客戶提供最先進而且隨時可供應用的優質本地及國際電訊服務，並使業務維持「高效率」和「合乎經濟原則」”。

高天賜立法議員

José Pereira Coutinho

是次網絡大癱瘓事件是人為監管不足的問題，有關乎澳門十三萬以上客戶的影響和損失，實應向電訊公司追究責任及向所有受影響客戶作出合理的賠償。今天的事務對電訊網絡響起的一個警號，政府和電訊公司必需作全面性而整體的監管檢討並要求其設立後備中心，包括公開向全澳市民清晰透露這次事故成因及評估報告，和應急方案，使澳門市民有一個更完善的傳輸網絡系統，以減少不必要的損失，避免事件重演，影響民生，為澳門想成為國際休閒城市建立聲譽。

就以上情況，現本人提出以下質詢：

1. 是次事件突顯出政府監督實體電信管理局根本沒有履行第 5/2006 號行政法規第 3 條第 5 款和第 10 款所作的規定，因而有着不可推卸的責任。電信管理局為何卻沒有為確保電訊發展穩步向前而對電訊技術發展、收費標準和監管應變上，至今仍沒有製訂一個長遠的計劃和標準？為何電訊公司未有設立後備網絡中心以應付突發事件發生？又政府會否對其展開內部紀律程序，責罰該專營公司和要求其對受影響的用戶作出合理的賠償，並檢討本澳日後電訊網絡的措施方向，並向公眾清楚交待事件？
2. 澳門電訊既是全亞洲數一數二收費最貴的，但服務質素與技術卻與之並不相符。CTM 為何在預計網絡負荷有問題之同時，仍不斷增加 3G 客戶？鑑於本澳 3G 服務水平有隱憂和不穩定情況下，為了大眾電訊服務起見，政府會否暫緩強迫全民使用 3G 服務，而保留 2G 服務？
3. 根據現有的相關法規，電信管理局何時才會收到有關報告，公開讓市民知悉發生事件之原因和詳細情況？若將來再發生同樣事件時，將有何處理方案？

澳門特別行政區

立法會議員



高天賜

二零一二年二月十日